

## Регламент возмездного оказания курьерских услуг

### 1. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ.

Настоящий Регламент распространяет свое действие на деятельность Компании «Тайм-Курьер».

Настоящий Регламент является неотъемлемой частью Договора возмездного оказания курьерских услуг (далее по тексту - «Договор»). Договор возмездного оказания курьерских услуг размещен на официальном сайте Компании «Тайм-Курьер» [www.time-courier.ru](http://www.time-courier.ru), и является публичной офертой в силу положений пункта 2 статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Заказывая услуги Исполнителя, Заказчик тем самым, от своего имени выражает свое согласие с тем, что настоящие условия Регламента действуют с момента приема Исполнителем Отправления для доставки/выдачи в ПВЗ (пункте выдачи заказов). Передача Заказчиком Отправления Исполнителю, означает полное и безоговорочное принятие Заказчиком условий публичной оферты, изложенных в Договоре возмездного оказания курьерских услуг и настоящем Регламенте.

Под Отправлением понимаются адресованные письменная корреспонденция, посылки, а также иные вложения документарного и не документарного характера, принимаемые в индивидуальных упаковках и доставляемые по одной накладной.

Под накладной понимается документ, оформляемый в двух экземплярах на каждое Отправление, содержащий информацию о наименовании, адресе и контактных телефонах Отправителя и Получателя, характере и свойствах Отправления, датах отправления и получения Отправления, информацию о дополнительных услугах и порядок оплаты, уникальный номер и штрих-код. Накладная оформляется и распечатывается Заказчиком в личном кабинете на сайте [www.time-courier.ru](http://www.time-courier.ru), с помощью интеграции с программным комплексом «Тайм-Курьер».

Отметка о доставке Отправления ставится Получателем. Исполнителем может быть выбран любой оптимальный и доступный способ доставки. Для повышения сохранности Отправления Исполнитель использует дополнительные меры защиты.

Все упаковочные материалы Исполнителя имеют уникальный номер, который Отправителю необходимо внести в графу «Штрих-код (конверта, курьер-пакета)». Сверка соответствия кодов на упаковке и накладной проводится уполномоченными сотрудниками Исполнителя на каждом этапе следования Отправления, что позволяет полностью исключить возможность несанкционированной переупаковки Отправлений и обеспечить сохранность вложения.

Стоимость услуг, отражённая в настоящем Регламенте, действует при условии, если с Заказчиком не согласована иная стоимость услуг, установленная в отдельном приложении к Договору.

Условия настоящего Регламента могут быть изменены Исполнителем в одностороннем безакцептном порядке. Исполнитель публикует измененный Регламент в новой редакции за 10 (десять) календарных дней до даты вступления изменений в силу на официальном сайте Исполнителя [www.time-courier.ru](http://www.time-courier.ru). Заказчик подтверждает, что нахождение Регламента на официальном сайте Исполнителя достаточно, чтобы считать, что они исходят от Исполнителя.

Заказчик обязуется самостоятельно отслеживать изменения в настоящем Регламенте.

#### 1.1 СПИСОК условных обозначений:

- ДС — денежные средства
- ПВЗ — пункт выдачи заказов
- Заказчик— Плательщик по услуге
- Получатель — конечный получатель Отправления
- Тип заказа «Интернет магазин» - доставка заказов Заказчикам компаний дистанционной торговли с возможностью приема денежных средств за товар (наложенного платежа).
- Тип заказа «Доставка» - доставка Отправлений документарного и недокumentарного характера организациям и частным лицам.

1.1.1 Уполномоченный сотрудник Исполнителя в присутствии Заказчика вправе досмотреть любое Отправление, принимаемое к отправке, на предмет соответствия вложения описанию Отправления, а также на наличие в Отправлении запрещенных к пересылке предметов. Вскрытие производится Заказчиком. В случае отказа Заказчика во вскрытии Отправления, Исполнитель вправе отказать в принятии Отправления для последующей доставки.

1.1.2 Уполномоченный сотрудник Исполнителя вправе потребовать от Отправителя дополнительные документы, свидетельствующие о характере вложения пересылаемого Отправления (в т.ч. лицензии, сертификаты, свидетельства).

1.1.3 Исполнитель имеет право в процессе доставки вскрывать и инспектировать Отправление без предварительного уведомления Заказчика по требованию государственных органов и органов местного самоуправления в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и международным

законодательством. При этом Исполнитель при первой возможности (в кратчайшие сроки) обязан известить Заказчика или его представителя посредством электронной, факсимильной либо телефонной связи о наступлении подобного случая.

1.1.4 Сроки, в течение которых осуществляется инспектирование Отправления, в заявленные Исполнителем сроки доставки Отправления не включаются.

1.1.5 При доставке Отправления Получатель имеет право вскрыть Отправление и осмотреть вложения, если иное условие не указано в накладной.

1.1.6 С описанием услуг, условия оказания которых устанавливаются Регламентом, Заказчик может ознакомиться на сайте <http://time-courier.ru/services/>

1.1.7 Исполнитель предоставляет возможность проставления отметок Получателем о вручении Отправления одним из следующих способов:

- подпись Получателя на бумажной накладной Исполнителя;
- подпись Получателя, зафиксированная на экране специального оборудования. Под специальным оборудованием понимается электронное программно-техническое устройство, представляющее собой совокупность программно-технических устройств на базе мобильного устройства (мобильного персонального компьютера, дополнительной функциональностью мобильного телефона или без такового (смартфон, коммуникатор, планшетный компьютер и т.п.), имеющего возможность выхода в сеть Интернет, а также имеющего сенсорный экран, позволяющий фиксировать графическое отображение подписи Получателя на экране.

## 1.2 Условия невозможности забора / доставки Отправлений:

1.2.1 Исполнитель вправе отказаться от оказания услуг доставки Отправлений в случае отказа Заказчика предоставить Исполнителю необходимую для надлежащего оказания услуг доставки информацию и/или документацию.

1.2.2 Отправление не доставляется по адресам абонентских ящиков или с указанием только почтовых индексов.

1.2.3 Доставка в адрес публичных государственных и муниципальных организаций (органы власти всех ветвей и уровней, включая правоохранительные, налоговые, судебные, лицензионные, военные организации) осуществляется Исполнителем без гарантии отчета о доставке, в соответствии с порядком, действующим в этих организациях (в частности, в экспедициях, практикуется приём груза без подписи сотрудника о его получении или вложение груза в ящик для корреспонденции на входе).

1.2.4 Отправление не может быть принято для доставки Исполнителем в том случае, если:

- Оно относится к категории опасных материалов или отправлений, в отношении которых действует запрет или ограничения со стороны ИАТА (Международной ассоциации авиатранспорта), ИКАО (Международной организации гражданской авиации), каких-либо государственных органов или иных компетентных организаций;
- Отправление содержит запрещенное к пересылке вложение (включая, помимо прочего, животных, золото и серебро в слитках, валюту, ценные бумаги на предъявителя, драгоценные металлы и камни, огнестрельное оружие, его части, снаряжение и боеприпасы к нему, человеческие останки, материалы порнографического характера, а также наркотические вещества и запрещенные медикаменты). Список запрещенных к пересылке Отправлений размещен на сайте <http://time-courier.ru/documents/>

## 1.3 Отслеживание заказов:

1.3.1 Отслеживание этапов доставки Отправления можно осуществлять на официальном сайте Исполнителя <http://time-courier.ru>, в Личном Кабинете Заказчика: <http://home.courierexe.ru/27>

1.3.2 При интеграции информационных баз Заказчик может отслеживать состояния заказа в своей информационной базе.

## 2. ОСНОВНЫЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТИПУ ЗАКАЗА «ДОСТАВКА».

### 2.1 Оформление заявки на доставку Отправления:

2.1.1 Заявка на доставку Отправлений направляется Заказчиком посредством функции «Оформить заказ» на официальном сайте Исполнителя <http://time-courier.ru> посредством функции «Оформить заказ-Новый заказ/Заявка на забор/реестр Excel» в личном кабинете на сайте Исполнителя <http://home.courierexe.ru/27>; посредством создания интеграции с информационной базой Исполнителя; с использованием средств электронной / телефонной связи, либо непосредственно в офисе Исполнителя. Заявка должна содержать следующую информацию: страна и город отправления, страна и город получения, адрес и контактные телефоны Получателя и Отправителя, общую характеристику Отправления, вес, габариты упаковки в сантиметрах, порядок оплаты.

2.1.2 В момент принятия Отправления к доставке один экземпляр заполненной Накладной/Акта приема/передачи электронной отчетности о принятии Отправления, передается Заказчику, остальные прикладываются к соответствующему Отправлению.

2.1.3 Норма времени на забор/вручение Отправления общим весом до 50 кг составляет 15 минут. Время исчисляется с момента прибытия курьера по адресу до момента забора/вручения Отправления (подписание накладной), включая оформление пропуска на территорию, перемещение по внутренней территории, приемо-сдаточные операции. В случае превышения Заказчиком данной нормы (наличие очереди на прием/доставку, занятость сотрудников, территориальные особенности, не готовность груза к отправке и т.п.), курьер Исполнителя вправе убыть с данного адреса, либо зафиксировать время приезда и ожидать Отправителя/Получателя, в целях забора/вручения Отправления с оплатой тарифа за ожидание курьера свыше 15-ти минут. Условия повторного прибытия курьера оговариваются отдельно между Заказчиком и Исполнителем.

2.1.4 Отправления принимаются Исполнителем в упакованном виде, по количеству мест, без проверки и пересчета вложений. Исполнитель не принимает к доставке Отправления с пересчетом внутренних вложений. Иное возможно только по Дополнительному соглашению Сторон, оформленному в письменной форме. Ответственность за соответствие упаковки содержимому несет Заказчик (Отправитель). В случае видимых нарушений упаковки Заказчик/Получатель вправе требовать от курьера Исполнителя участвовать в досмотре содержимого и составление двустороннего коммерческого акта по форме, установленной Исполнителем.

2.1.5 Отправитель должен самостоятельно заполнить сопроводительные документы, если они необходимы (товарные накладные, описи, счета-фактуры, сопроводительные документы для таможенного оформления, декларация опасного груза и т.п.). Исполнитель/курьер/иной представитель Исполнителя, не имеющий соответствующей доверенности, на представление интересов Исполнителя, не имеет права расписываться во внутренних документах Отправителя.

## **2.2 Условие доставки Отправлений:**

2.2.1 Исполнитель предпримет все зависящие от него меры для своевременной доставки Отправления в соответствии с заявленными сроками. Срок доставки Отправления исчисляется в рабочих днях с первого рабочего дня, следующего за днем получения Отправления к доставке.

2.2.2 Отправления доставляются исполнителем в упакованном виде, по количеству мест, без проверки и пересчета вложений.

2.2.3 Отправление доставляется по адресу Получателя, указанному в накладной Заказчиком путем его вручения физическому лицу, указанному в качестве Получателя в накладной. При отсутствии иных прямых указаний Заказчика или Получателя допускается выдача Отправлений по адресу доставки иному лицу, при наличии оригиналов/копий документов, удостоверяющих личность Получателя, указанного в накладной.

2.2.4 Вручение Отправлений юридическому лицу, являющемуся Получателем, производится любому сотруднику или представителю юридического лица. При этом Отправитель может указать в накладной контактное лицо организации, являющейся Получателем, но это не влечет обязательство Исполнителя вручить Отправление только данному контактному лицу. Полномочия представителя Получателя на получение Отправления могут следовать из доверенности, а также из обстановки, в которой происходит вручение Отправления, в том числе исходя из того, что представитель Получателя находится по адресу Получателя, указанному в накладной и/или имеет доступ к печати (а равно штампу) организации, которой адресовано Отправление, может предъявить служебный пропуск, выданный организацией, являющейся Получателем, а также из иных обстоятельств, из которых могут явствовать указанные полномочия в каждом конкретном случае.

2.2.5 При невозможности вручения Отправления Получателю, Отправление может храниться на складе Исполнителя. После 7-ми календарных дней, начиная с 8-х суток, плата за хранение осуществляется по тарифам, которые размещены на сайте Исполнителя <http://time-courier.ru/tariffs/> (если иное не предусмотрено Договором). Стоимость услуг хранения зависит от габаритов места и начисляется за каждый календарный день.

2.2.6 При не востребовавности Отправления в течение одного календарного месяца, после повторного уведомления Получателя о необходимости получения, Отправление возвращается Заказчику. При этом Заказчик обязан оплатить Исполнителю понесенные расходы в связи с переадресацией, хранением, уничтожением, возвратом Отправления и повторными доставками. Стоимость услуг хранения и стоимость услуг по возврату Отправления устанавливается по тарифам, установленным Исполнителем на сайте Исполнителя <http://time-courier.ru/tariffs/>

2.2.7 В случае письменного отказа Получателя и Заказчика от получения Отправления, либо в случае не востребовавности Отправления (в т.ч. отсутствия письменного указания Заказчика о возврате/пересылке Отправления) в течение двух месяцев с момента передачи Отправления Исполнителю для доставки, право собственности на соответствующее Отправление переходит к Исполнителю.

## **2.3 Объявление стоимости Отправления:**

2.3.1 Доставка Отправлений осуществляется по принципу ограниченной ответственности Исполнителя (раздел 8 настоящего Регламента). Если Заказчику недостаточны выплаты Исполнителя в ограниченном размере

в случае утраты/повреждения Отправления, Заказчик вправе объявить стоимость Отправления и оплатить дополнительный сбор до момента передачи Отправления Исполнителю. Под объявленной стоимостью понимается заявленная Заказчиком/Отправителем стоимость вложения Отправления, указанная в накладной/заявке на соответствующее Отправление.

2.3.2 Исполнитель оставляет за собой право организовать страхование Отправления в пределах страховой суммы, соответствующей объявленной стоимости Отправления. Под организацией страхования понимается заключение договора страхования, перечисление страховщику страховой премии, уведомление страховщика о наступлении страхового случая, сбор и предоставление страховщику документов, необходимых для принятия решения о наступлении страхового случая. Выгодоприобретателем при наступлении страхового случая при утрате/повреждении соответствующего Отправления, является Заказчик. Объявленная стоимость Отправления указывается в пределах действительной документально подтвержденной стоимости его вложения.

2.3.3 Объявленная стоимость в случае утраты/повреждения Отправления должна быть подтверждена Заказчиком документально.

2.3.4 Размер дополнительного сбора за объявление стоимости Отправления, указаны на сайте Исполнителя: <http://time-courier.ru/tariffs/>

2.3.5 Данный вид сервиса не применим к Отправлениям, содержащих в качестве вложения следующее имущество:

- Алкогольная продукция (любой крепости);
- Табак и табачные изделия;
- Транспортные средства, погрузочно-разгрузочная техника, дорожно-строительные машины и механизмы;
- Цветные металлы и изделия из цветного металла;
- Зерно, бобовые культуры, мука;
- Документы, ценные бумаги;
- Произведения искусства;
- Сотовые телефоны, радиотелефоны, оборудование беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями;
- Запрещенные к пересылке Отправления, отображенные в перечне на сайте <http://time-courier.ru/documents/>;
- Заказчик принимает во внимание свою обязанность по своевременному предоставлению документов, перечень которых устанавливает Исполнитель или страховщик, и необходимых для рассмотрения убытка и принятия решения по вопросу о выплате возмещения.

### 3. ОСНОВНЫЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТИПУ ЗАКАЗА «ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИН».

#### 3.1. Описание услуг:

3.1.1 С описанием услуг Заказчик может ознакомиться на сайте Исполнителя <http://time-courier.ru/services/>

3.1.2 Услуги по типу заказа «Интернет-магазин» предоставляются только юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям, осуществляющим продажу товаров дистанционным способом.

3.1.3 Заказчик обязан объявить стоимость Отправления и уплатить дополнительный сбор. Размер дополнительного сбора за объявление стоимости составляет 0,2% при доставке по Москве и Московской области и 1% при доставке в иные направления.

#### 3.2. Заключение Договора

Обязательное условие работы с компаниями, осуществляющими продажу товаров дистанционным способом — заключение Договора в письменной форме. При заключении договора оговариваются тарифы, размер сбора за расчётно-кассовое обслуживание (РКО), условия взаиморасчетов. Получить информацию, тарифы, заключить договор можно: на сайте <http://time-courier.ru>, отправив запрос по электронному адресу [info@time-courier.ru](mailto:info@time-courier.ru)

##### Варианты сотрудничества

Заказчик может самостоятельно доставить товар до офиса/склада Исполнителя, либо заказать приемку Отправления Исполнителем.

Доставка может быть осуществлена 2-мя способами:

- выдачи Отправлений из офиса/склада Исполнителя (режим склад-склад, дверь-склад);
- доставка Отправлений по адресу Получателя (режим склад-дверь, дверь-дверь)

#### 3.3. Оформление заказов для доставки:

Оформление заказов возможно 2-мя способами:

- 1-й способ: заказы можно оформить и распечатать к ним накладные на сайте в личном кабинете;
- 2-й способ: оформление массовых заказов возможно осуществлять автоматически.

3.3.1 Исполнитель предоставляет возможность установления связи между программами компаний для автоматического обмена данными. Автоматизация процессов позволяет Заказчику добавлять заказы на доставку и отслеживать движение и местонахождение Отправления в своей системе.

3.3.2 Прием Отправлений от Заказчика осуществляется на основании Акта приема/передачи с информацией о передаваемых посылках/электронной отчетности о принятии Отправления. В случае выявления несоответствий между заявленным и фактическим количеством посылок, либо обнаружения факта повреждения посылок Стороны составляют соответствующий Акт, в котором фиксируют факты несоответствия, включая указание номеров соответствующих Отправлений.

3.3.3 При необходимости Заказчик должен указать в накладной к заказу необходимые дополнительные услуги и сервисы: примерка, частичная доставка, запрет осмотра вложения.

#### **3.4. Доставка Отправлений Получателям:**

3.4.1. Выдача Отправлений из офиса Исполнителя (режим доставки «до склада»).

При поступлении Отправления в ПВЗ, на указанный в накладной мобильный телефон Получателя, уходит смс/viber сообщение о прибытии Отправления, с адресом и временем работы офиса.

3.4.2. Доставка до адреса Получателя (режим «до двери»).

Исполнитель уведомляет Получателей Отправлений, если это предусмотрено условиями договора, в течение 2 (двух) рабочих дней с момента поступления Отправления в город-получатель и согласовывает с Получателем дату и место доставки. Условия оказания данной услуги указаны на сайте Исполнителя: <http://time-courier.ru/services/>

3.4.3 Если данная услуга Заказчиком не заказана, то Отправление выдается на доставку без предварительного согласования с Получателем Отправления. В случае, если Отправление не доставлено по вине Получателя и требуется повторный выезд курьера, взимается дополнительный сбор. Размер сбора зависит от веса Отправления и направления доставки.

3.4.4 В случае запроса со стороны Получателя Отправления об изменении адреса доставки, Отправление может быть доставлено по новому адресу в черте города Получателя, указанного при оформлении Заказа. Срок доставки по новому адресу согласовывается дополнительно.

3.4.5 В день доставки Получателю отправляется смс/viber -уведомление с временем и адресом доставки, телефоном курьера. В случае возникших сложностей по доставке ранее согласованных к доставке Отправлений, со стороны Исполнителя Получателю отправляется смс/viber -уведомление с информацией о переносе даты доставки.

3.4.6 В случае невозможности связаться с Получателем и доставить ему Отправление, Исполнитель может информировать Заказчика по электронной почте о таких случаях. К письму прикладывается электронный файл с указанием номеров Отправлений, которые Исполнитель не может доставить по причине отсутствия связи с Получателем. Заказчик в течение 2(двух) рабочих дней с момента получения письма (но не позднее предпоследнего дня срока бесплатного хранения) должен предоставить информацию о новом адресе и телефоне Получателя, переслав обновленный файл Исполнителю, либо проинформировать сотрудников Исполнителя о невозможности получения новых данных Получателя.

3.4.7 После доставки курьер или оператор Исполнителя вносит в базу информацию о том, когда Отправление было доставлено (детали доставки). В случае частичной доставки по заказу указывается дополнительный статус «частичная доставка» и вносится детализация по доставленным вложениям

#### **3.5. Осуществление возвратов:**

3.5.1 Возврату подлежат Отправления, по которым получен отказ Получателя, истек срок хранения (бесплатный срок хранения составляет 7 календарных дней, если иное не предусмотрено Договором), либо осуществлена частичная доставка (частичный возврат). Возврат Отправлений осуществляется за счет Заказчика.

3.5.2 В Договоре прописывается периодичность формирования списка Отправлений подлежащих возврату. Согласно выбранной периодичности Исполнитель отправляет Заказчику по электронной почте список Отправлений (ведомость), которые подлежат возврату. В ведомость включены накладные с конечными статусами: не вручен возврат, вручен: частичная доставка, отказ при получении, отказ по телефону, а так же Отправления, по которым истек срок хранения. Заказчик может в течение одного рабочего дня, с момента получения уведомления, исключить из списка Отправления, которые временно не подлежат возврату, при этом обязательно указать причину исключения - предоставление верных контактных данных Получателя с обязательством оплаты за увеличение срока хранения (условия платного хранения указаны на сайте <http://time-courier.ru/tariffs/>).

3.5.3 По Отправлениям, подлежащих возврату Исполнитель оформляет консолидацию и создает единую сопроводительную накладную. Возврат осуществляется по данной накладной с приложением списка заказов.

3.5.4 Расчетный вес накладной на возврат складывается из суммы расчетных весов заказов, возвращаемых по данной накладной.

3.5.5 В случае, если заказ был доставлен частично, расчетным весом при возврате является полный первоначальный вес заказа.

### **3.6. Тарифные зоны Услуги «Посылка»:**

3.6.1 Направления доставки (города-получатели) по услуге «Посылка» разделены на зоны, информация о которых размещена на сайте Исполнителя <http://time-courier.ru/tariffs/>

3.6.2 Тариф «Посылка» действует для Отправлений весом до 30 кг.

3.6.3 В случае, если вес Отправления превышает 30 кг — расчет производится по услуге «Экспресс-тяжеловесы».

### **3.7. Услуги по приёму ДС в счет оплаты стоимости товара Получателем:**

3.7.1 Исполнитель оказывает услуги по приему денежных средств в счет оплаты стоимости товара Получателем, с последующим перечислением денежных средств Заказчику. Тарифы на данную услугу размещены на сайте Исполнителя <http://time-courier.ru/tariffs/>

3.7.2 При передаче Отправления Получателю курьер принимает наличные денежные средства за товар согласно сумме, указанной в соответствующей накладной на Отправление. В случае забора Отправления из офиса Исполнителя Получатель может оплатить стоимость товара наличными в офисе.

3.7.3 Оплата стоимости товара безналичным способом осуществляется с использованием банковских карт.

### **3.8. Услуги складского хранения:**

3.8.1 После 7-ми календарных дней, начиная с 8-х суток плата за хранение Отправлений осуществляется по тарифам, которые размещены на сайте Исполнителя <http://time-courier.ru/tariffs/> (если иное не предусмотрено Договором). Стоимость услуг хранения зависит от габаритов места и начисляется за каждый календарный день, если иное не предусмотрено Договором.

### **3.9. Примерка:**

3.9.1 Исполнитель оказывает дополнительную услугу «Примерка», если она указана в накладной Заказчиком.

3.9.2 Услуга предоставляется бесплатно (при условии ожидания курьером не более 15 минут).

3.9.3 За ожидание курьером свыше 15 минут взимается дополнительный сбор, согласно тарифам, размещённым на сайте Исполнителя.

### **3.10. Частичная доставка:**

3.10.1 Во время доставки Отправления Получатель имеет возможность отказаться от одной или нескольких позиций заказа.

3.10.2 Исполнитель оказывает дополнительную услугу «Частичная доставка», если она указана в накладной, и имеется детализация вложений.

3.10.3 Услуга предоставляется бесплатно (при условии ожидания курьером не более 15 минут).

3.10.4 За ожидание курьером свыше 15 минут взимается дополнительный сбор, согласно тарифам, размещённым на сайте Исполнителя.

### **3.11. Подъем на этаж:**

3.11.1 Отправление весом более 15 кг (объемного или физического) доставляются до подъезда здания. Подъем на этаж осуществляется по тарифам, размещённым на сайте Исполнителя.

### **3.12. Услуга согласования с Получателем времени доставки:**

Предварительный прозвон Получателя или смс-уведомление для согласования времени и даты доставки Исполнителем производится согласно условиям договора.

### **3.13. Приоритетность условий оказания услуг по типу заказа «Интернет-Магазин»:**

3.13.1 В случае, если условия оказания услуг по типу заказа «Интернет-Магазин», приведённые в пункте 3 настоящего Регламента противоречат остальным пунктам Регламента, выполняются условия оказания услуг по типу заказа «Интернет-Магазин».

3.13.2 Все остальные условия, закреплённые в данном Регламенте, распространяются в том числе и на услуги по типу заказа «Интернет-Магазин», если иное не предусмотрено в настоящем Регламенте.

#### 4. ПЕРЕЧЕНЬ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ И СБОРОВ

Тарификация на дополнительные сборы и услуги на сайте Исполнителя: <http://time-courier.ru/tariffs/>

##### 4.1.Сборы:

4.1.1 Тяжеловесные Отправления: одно место Отправления, вес которого превышает 75 кг. Если объемный вес Отправления превышает физический вес, и физический вес одного места груза превышает 75/200 кг, сбор за обработку рассчитывается на физический вес груза.

4.1.2 Негабаритные Отправления: при доставке негабаритного Отправления, размер одной из сторон которого превышает 1,5 м, если физический вес Отправления больше объемного веса, тариф увеличивается на 30%.

4.1.3 Стоимость и возможность доставки Отправления, размер одной из сторон которого превышает 2,2 м, согласовывается дополнительно при размещении заявки.

4.1.4 Отправление опасных грузов: стоимость доставки Отправлений из «Перечня опасных грузов», действующем на основании «Процедуры приема к отправлению опасных грузов», увеличена в 1,5 раза. Список опасных грузов размещен на сайте <http://time-courier.ru>

4.1.5 Ожидание курьера более 15 мин: к приезду курьера Отправление должно быть подготовлено. Курьер может ожидать передачи или получения Отправления не более 15 минут. В случае, если курьер дожидается приема или передачи Отправления более 15 минут, взимается дополнительный сбор. Исполнитель вправе отказать в приеме/получении отправлений в случае ожидания свыше 30 минут, при этом доставка считается осуществленной по двойному тарифу (ложный вызов).

4.1.6 Повторная поездка: если по вине Заказчика не был осуществлен забор/доставка Отправления по указанному адресу, взимается дополнительный сбор. Размер сбора зависит от веса Отправления и направления доставки.

4.1.7 Удаленный район: когда забор или доставка Отправления курьером осуществляется из/в удаленный район города, взимается дополнительная плата. Размер сбора зависит от веса Отправления и направления доставки.

##### 4.2. Дополнительные услуги:

- Фулфилмент - комплектация заказов товарами со склада Ай-курьер и комплекс других складских и погрузо-разгрузочных операций в добавление к стандартной доставке: <http://time-courier.ru/services/>. Услуга «фулфилмент» оказывается на основании отдельного Договора;
- Прием и доставка Отправлений в нестандартный интервал/нерабочее время;
- Упаковка Отправлений;
- Прием и доставка Отправления по Экономичному экспрессу и Магистральному экспрессу;
- Аренда курьера;
- Хранение Отправления на складе Исполнителя;
- Покупка подарка;
- СМС/viber -уведомления;
- Подъем на этаж;
- Увеличение ответственности путем объявления стоимости груза;
- Доставка лично в руки;
- Доставка с соблюдением температурного режима;
- Услуга согласования с Получателем времени доставки;
- Скан документов;
- Подпись Получателя, зафиксированная на экране специального оборудования;
- Фото накладной, документов;

Подробное описание, порядок и стоимость оказания дополнительных услуг, размещено на сайте Исполнителя <http://time-courier.ru/tariffs/>

#### 5. СРОКИ И ВРЕМЯ ДОСТАВКИ.

5.1 Сроки доставки отражены на сайте Исполнителя <http://time-courier.ru/>. Сроки исчисляются в рабочих днях. День приема Отправления не учитывается в исчислении срока доставки, при этом стороны принимают во внимание, что сроки доставки могут быть увеличены в связи с неблагоприятными погодными условиями, с праздничными днями, специальными мероприятиями. Со своей стороны Исполнитель гарантирует уведомление

Заказчика о соответствующей информации посредством размещения на своем сайте, либо осуществления рассылки на электронные адрес Заказчика.

5.2 Исполнитель оставляет за собой право в декабре месяце изменить сроки доставки Отправлений в сторону увеличения (в разумных пределах) без дополнительного согласования с Заказчиком.

5.3 При описанных ситуациях доставка Отправления может осуществляться без ограничения по времени (без временных интервалов).

## **6. РАСЧЕТЫ ОПЛАТЫ И ТАРИФИКАЦИЯ ОТПРАВЛЕНИЙ.**

6.1 Исполнитель осуществляет расчет оплаты за доставку Отправления, исходя из наибольшего значения физического или объемного веса. Округление веса производится до ближайшего значения в сторону увеличения. Расчёт объемного веса производится по формуле: длина (см) x ширина (см) x высота (см) / 5000.

6.2 Исполнитель имеет право подвергнуть повторному взвешиванию и обмеру Отправления на специальном оборудовании в своем офисе/складе с целью подтверждения правильности расчетов.

6.3 Заказчик оплачивает или возмещает в пользу Исполнителя все платежи за доставку Отправления и его хранение, либо расходы, понесенные Исполнителем от имени Заказчика, а также возмещает все претензии, ущерб, убытки и штрафы в случае установления неприемлемости Отправления для доставки согласно положениям настоящего Регламента.

## **7. ЦЕНЫ НА УСЛУГИ И ПОРЯДОК ИХ ИЗМЕНЕНИЯ.**

7.1 Исполнитель вправе в одностороннем безакцептном порядке изменять тарифы, тарифы на дополнительные услуги, сроки доставки, порядок и сроки оплаты. Исполнитель публикует соответствующие изменения за 10-ть календарных дней до даты вступления изменений в силу на официальном сайте Исполнителя <http://time-courier.ru>. Заказчик подтверждает, что нахождение изменений на официальном сайте Исполнителя достаточно, чтобы считать, что они исходят от Исполнителя.

7.2 Все цены, указанные в настоящем Регламенте действительны на отправки, если иное не установлено в Приложении к Договору.

7.3 Исполнитель вправе предоставлять Заказчику скидки за объем отправок в соответствии с тарифами опубликованными на сайте Исполнителя <http://time-courier.ru/tariffs/>

## **8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ.**

Договорные отношения между Исполнителем и Заказчиком основываются на принципе, согласно которому ответственность Исполнителя является ограниченной (ч. 2 ст. 400 Гражданского кодекса Российской Федерации).

8.1 Исполнитель несет ответственность за несвоевременное перечисление Заказчику стоимости реализованного Заказчиком Получателю товара в размере 0,2 % от подлежащего перечислению размера денежных средств за каждый день просрочки, но не более 20 % от размера задолженности, подлежащей перечислению.

8.2 Исполнитель несет ответственность за задержку в доставке Отправления в размере 3 % (трех процентов) за каждый рабочий день просрочки от стоимости доставки, но не более 3 000,00 рублей.

8.3 В случае полной утраты или полного повреждения (порчи) Отправления, стоимость которого не была объявлена и за которое не взимался сбор за объявленную стоимость, Исполнитель не несет материальной ответственности.

8.4 Размер ответственности Исполнителя относительно Отправления, стоимость которого была объявлена и за которое взимался сбор за объявленную стоимость:

- В случае полного повреждения (порчи) или полной утраты Отправления - в размере стоимости вложения, находившегося в соответствующем Отправлении, но не более размера объявленной стоимости, указанной в накладной, и стоимости услуг по доставке соответствующего Отправления.
- В случае утраты (недостачи) части Отправления или частичного его повреждения - в размере стоимости недостающего вложения или суммы, на которую понизилась стоимость поврежденного вложения, но не более размера объявленной стоимости, указанной в накладной, и стоимости услуг по доставке соответствующего Отправления.

8.5 Заказчик обязан объявить стоимость Отправления и уплатить дополнительный сбор:

- Если стоимость вложения Отправления составляет 50 000,00 рублей и выше
- Если Отправление оформляется по типу заказа «Интернет-Магазин».

В случае не объявления Заказчиком стоимости Отправления и не оплаты им обязательного сбора за объявленную стоимость Отправления Исполнитель несет ответственность согласно п.8.3.

8.6 Для установления и подтверждения реальной стоимости причиненного ущерба Отправлению в ходе доставки, Заказчик обязан предоставить Исполнителю документы, подтверждающие реальную стоимость Отправления и право собственности Заказчика на Отправление, в случае повреждения Отправления, при необходимости проведения соответствующей экспертизы, Заказчик предоставляет заключение экспертной организации.

8.7 Исполнитель не возмещает упущенную выгоду, любые косвенные убытки Заказчика.

8.8 Заказчик в полном объеме возмещает причиненные Исполнителю убытки, в том случае, если при сдаче Отправления к доставке не заявит о том, что вложение относится к категории опасных или запрещенных, а также в случае, если Заказчик не обеспечит возложенную на него обязанность по упаковке опасных грузов в соответствии с требованиями правил перевозки опасных грузов. В случае, если Заказчик передал Исполнителю для доставки отправление, вложением которого являлся опасный груз, запрещенный либо имеющий ограничения к перевозке автомобильным, железнодорожным, либо авиатранспортом, не заявив об этом Исполнителю, Заказчик возмещает Исполнителю причиненные убытки, связанные с передачей такого Отправления Исполнителю в полном объеме.

## 9. ГАРАНТИИ ЗАКАЗЧИКА.

9.1 Все сведения, представленные Заказчиком или его представителями, являются полными, точными и достоверными. Если сведения, предоставленные Заказчиком или его представителями, являются не полными или не точными, то повторная доставка Отправления может быть осуществлена только при условии компенсации Заказчиком расходов на такую доставку в соответствии с тарифами на дополнительные услуги.

9.2 Отправление будет подготовлено к доставке своевременно в согласованном с Исполнителем месте. Если Отправление не подготовлено к доставке к моменту приезда курьера Исполнителя, то время ожидания курьера оплачивается Заказчиком в соответствии с тарифами на дополнительные услуги.

9.3 К Отправлению, подлежащему доставке за пределы Российской Федерации, будут прилагаться сопроводительные документы, необходимые для таможенного оформления;

9.4 Предоставить по требованию таможенных органов и в соответствии с законами страны отправления, назначения и транзита необходимую документацию для выполнения таможенных формальностей;

9.5 Самостоятельно информировать Получателя Отправления о необходимости предоставления документов и оплаты расходов по таможенному оформлению в случае доставки Отправления за пределы Российской Федерации. В случае отказа Получателя от оплаты расходов по таможенному оформлению, обязанности по оплате расходов возлагаются на Заказчика;

9.6 Предпринять необходимые меры по защите Отправления от несанкционированного доступа во время подготовки, хранения и доставки Отправления к месту его приема Исполнителем;

9.7 Обеспечить Отправление необходимой маркировкой, указанием правильных адресов и надежной упаковкой для обеспечения безопасной транспортировки при соблюдении обычных мер предосторожности. Заказчик вправе воспользоваться дополнительными платными услугами Исполнителя в части упаковки Отправления (коробки, обрешетка и т.д.);

9.8 Упаковка Отправления соответствует характеру вложения. В случае, если упаковка не соответствует характеру вложения, Исполнитель не несет ответственность за целостность и сохранность Отправления. В случае сомнения Заказчика относительно соответствия упаковки вложению в Отправление при наступлении факта причинения ему ущерба, он вправе обратиться за свой счет в соответствующую организацию/к эксперту, в целях проведения экспертизы. Рекомендации по упаковке Отправлений размещены на сайте Исполнителя <http://time-courier.ru/>, а так же предоставляются по соответствующему запросу;

9.9 Накладная подписана уполномоченным представителем Заказчика, а настоящий Регламент признан Заказчиком в качестве обязательного для исполнения;

9.10 Обеспечение свободного доступа к адресу (месту) приема / доставки Отправления (в т.ч. на охраняемую территорию, с предоставлением соответствующего допуска / пропуска / доверенности, и т.д.);

9.11 Заказчик, осуществляющий продажу товаров дистанционным способом, гарантирует Исполнителю, что имеет согласие Получателя Отправления, на обработку его персональных данных;

9.12 Согласие Заказчика-физического лица на обработку его персональных данных, подтверждается Заказчиком путем акцепта Договора возмездного оказания курьерских услуг, размещенного на официальном сайте Компании «Тайм-Курьер» <http://www.time-courier.ru/> Заказчик, передавая Исполнителю Отправления для доставки и/или Получатель, получая доставленное от Отправителя Отправление, тем самым от собственного имени, дает Исполнителю свое согласие на сбор, хранение, передачу, уничтожение и обработку его персональных данных (а именно: фамилию, имя, отчество, адрес, номер основного документа, удостоверяющего его личность, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе, номер телефона), в том числе на их обработку и хранение в информационных системах персональных данных Исполнителя, сроком на 3 года.

## 10. НЕЗАВИСИМЫЕ ОТ ИСПОЛНИТЕЛЯ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА.

10.1 Исполнитель не несет ответственности за какой-либо ущерб, убытки, либо просрочку исполнения принятых на себя по Договору и настоящему Регламенту обязательств, если они вызваны независящими от Исполнителя обстоятельствами. Указанные обстоятельства, помимо прочего, включают;

- Стихийные бедствия, а именно: землетрясение, циклон, буря, наводнение, туман и т.п.;
- Форс-мажорные обстоятельства, а именно: военные действия, катастрофа воздушного судна или эмбарго, мятеж или массовые беспорядки, забастовки и т.п.

- Любые дефекты или характеристики, обусловленные свойствами Отправления, даже если о них было сообщено во вложении и др.). Исполнителю Заказчиком в момент оформления накладной;
- Любые действия или бездействия лиц, не являющихся сотрудниками или подрядчиками Исполнителя, а именно: Заказчика, Получателя, третьей стороны (в том числе перевозчика), официальных лиц;
- Предоставление Исполнителю для доставки Отправления, опасного / запрещенного к доставке (пересылке) (перечень размещен на сайте Исполнителя: <http://time-courier.ru/documents/>);
- Негативного воздействия электрических или магнитных полей на электронные или фотографические изображения, данные или записи, или их стирание;
- Невыполнение Заказчиком условий, установленных настоящим Регламентом;
- Отправление принято и доставлено с соблюдением всех условий, при этом отсутствуют внешние повреждения его упаковки, печатей (пломб);
- Факт порчи Отправления связан с несоблюдением определенного температурного режима, нормативной утечкой, потерей веса, объема или нормативного износа, самовозгорания, брожения, гниения, старения, усушки, коррозии и других естественных свойств вложения в Отправление;
- Факт пропажи, порчи Отправления (части вложения) был установлен после получения Отправления Получателем;
- При изменении даты / адреса получения Отправления по инициативе Заказчика / Получателя;
- Причиненный Заказчику ущерб не связан с исполнением Договора (ненадлежащее качество, размер, ассортимент).

## **11. ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ СПОРОВ.**

11.1 Все споры, возникшие вследствие заключения, действия, исполнения и прекращения договора разрешаются сторонами в претензионном порядке.

11.2 Заказчик вправе предъявить Исполнителю претензию в письменном виде в течение 30-ти календарных дней с момента передачи Заказчиком Исполнителю Отправления для доставки в ближайшем для Заказчика офисе Исполнителя или в электронной форме на адрес [info@time-courier.ru](mailto:info@time-courier.ru)

11.3 Основанием для предъявления претензии служит Акт, составленный в присутствии представителя Исполнителя. В случае претензий Заказчика по срокам доставки либо не сохранности Исполнителем Отправления, Акт не составляется.

11.4 Срок ответа на предъявленную претензию Исполнителем устанавливается в 10-ть рабочих дней с момента получения претензии.

11.5 В случае не урегулирования споров путем переговоров, они подлежат рассмотрению у мировых судей и в федеральных судах города Москвы, в Арбитражном суде города Москвы в порядке, установленном действующим гражданско-процессуальным / арбитражно-процессуальным законодательством Российской Федерации.

## **12. НЕЗАВИСИМОСТЬ ПОЛОЖЕНИЙ.**

12.1 Недействительность или невозможность исполнения какого-либо положения настоящего Регламента никак не влияет на действительность иных положений Договора и настоящего Регламента.

12.2 Заказчик и Исполнитель подтверждают, что условия Регламента не ущемляют законных прав Заказчика применительно к каким-либо конкретным услугам, оказываемых Исполнителем (в том числе в отношении которых была произведена дополнительная оплата).